

关于物业服务合同纠纷现状的几点思考

●王嘉琪

物业服务涉及千家万户,与居民生活息息相关。近年来,随着城市建设进程和房地产业迅猛发展,居民购房后引发的物业服务合同纠纷案件持续增多,已成为人民群众反映强烈的问题之一。为此,笔者就物业服务合同纠纷现状及难题破解提出几点意见,供大家思考。

一、案件激增,调撤率高

笔者通过呼伦贝尔市扎兰屯市人民法院近五年来审理物业服务纠纷案件情况统计发现,该院2016年收案数18件,结案数17,调撤率82.35%;2017年收案数587,结案数582,调撤率97.93%;2018年收案数531件,结案数535件,调撤率92.52%;2019年收案数235,结案数235,调撤率91.7%;2020年收案数253,结案数252,调撤率94.05%。

综合上述统计数据可以看出,当前,物业纠纷案件数量正呈爆发式增长趋势,尤其是2017年,诉至该院的物业服务纠纷案件同比上一年数量激增。

二、标的虽小,难度不小

前些年,物业服务公司一般是在穷尽一切办法向业主催缴物业费无果,且无法找到业主的情况下才会诉至法院,但近年来,物业公司只要一两次催要无果或者遇业主一年未缴费的情况便诉至法院,导致该类案件的诉讼标的较小,有的甚至只有几百元。然而标的虽小,处理难度却日益增大,调解难

度更是与日俱增,主要呈现以下几个特点:

(一)法律文书送达难。

在该院审理的物业服务合同纠纷案件中,有相当一部分案件的法律文书送达不出去。以今年该院审理的明月花园小区物业服务合同纠纷系列案件为例,该案涉及的近40件案件中,未送达出去的就有近10件,笔者调查发现,这一现象与该类案件的特点有很大关系:一是业主还没有实际入住,而他们的实际居住地又很难查询,没有记载工作单位,联系信息也不正确;二是很多业主白天上班或者忙于生意,家中无人,而法院基本在白天进行送达;三是业主对法院工作不理解,不愿配合,拒绝在送达回证上签字,诸如此类的原因导致送达工作难上加难。

(二)双方举证能力悬殊。

因诉讼标的一般较小,业主在参加诉讼时很少请律师代理,很多业主缺乏专业诉讼能力,不知怎样为自己辩护,只要觉得是物业公司的工作,但物业公司没有做到,就是物业公司未尽到义务,可是往往又举证不能。

(三)认定物业公司是否违约及违约程度难。

业主认为物业公司服务不到位,管理水平低下,以此为由拒交物业费,或者只同意缴纳其认为的与实际水平相当的物业费,而现实情况是,物业公司对是否违约都具有较强的主观意识。比如,一些业主认为小区卫生打扫不到位,另一些业主认为打扫的尚可,物业公司更是认为自己履行了应尽

的义务。

(四)案件调解难度不断加大。

物业服务纠纷案件一般都是家公司起诉多个业主,业主之间相互联系,建立诉讼案件业主微信群,并达成一定共识。办理一起物业纠纷案件时,经常出现其他业主未到开庭时间就想参加旁听,未被起诉的业主也因考虑到自身利益想来旁听,甚至出现被诉业主出示的证据一模一样和答辩状只在开头结尾换个名字等情况。在法院组织调解时,业主之间会出现互相影响情绪,一旦处理不当,就会引起“众怒”,导致调解难度不断加大。

(五)案件易引起群体效应,审理结果具有示范效应。

法院在实际审理过程中,不时会遇到与案件无关的人员参与庭审,这些与案件无关的人员也是诉讼案件小区业主,虽然其未涉及诉讼,但他们通常会为了自身利益集体向法院施压,希望以此取得一个较好的审理结果,而这一行为往往会造成负面影响,不利于社会稳定。

三、多方发力,共解难题

物业服务合同纠纷多为业主拖欠物业费引起,但该类纠纷有很多其他深层次的原因,比如,物业服务不到位,业主维权困难,业主委员会发挥作用难,物业服务监管不到位等等。同时,物业服务诉讼矛盾和主体也呈多元化发展,发生频率不断提高,处

理不当,易发展群体性事件,对此,笔者认为,应多方联动,建立矛盾纠纷化解新格局。

一是不断完善多元化化解机制。主动与住建部门、市场监督管理部门、街道办事处、社区、物业服务企业多方互动沟通,发挥社区、人民调解员作用,健全人民调解、行政调解、司法调解相互联动妥善解决纠纷机制。

二是加强司法指引作用。对恶意欠缴物业费的业主应依法判令其限期缴费并支付违约金或滞纳金,引导物业服务企业完善服务机制。相对的,对服务较差的物业企业,应依法支持业主维权,并可以适时向行业主管部门发送司法建议书。

三是加大行业指导力度。严把物业服务企业准入和退出关,不断明确和细化物业服务的服务规范、质量标准及收费标准,如通过线上线下多种方式定期公布物业服务企业的收费情况、服务标准等。

四是加大宣传力度。新闻媒体应加大对恶意拒缴物业费、物业服务存在严重瑕疵等现象的曝光力度,人民法院应加强物业纠纷案件典型案例的宣传,有关部门应加大对不良物业企业的公示力度。

综上所述,笔者认为通过多方协作、多措并举,可有效倒逼物业企业规范服务模式,提升服务质量,与小区业主共同营造美好、和谐、温馨的居住环境,从而促进物业服务产业升级。

(作者单位:呼伦贝尔市扎兰屯市人民法院)

机构专用 APP 能提高打新中签率? 小心“打新股”骗局

包头讯 家住包头的李先生已经炒股16年了,以前从未打过新股,但是在加入一个股票微信群后,半个月竟连中好几个新股,这让李先生感到自己走了好运。随后,当李先生准备卖掉股票时,才发现原来这不是运气好,而是陷入了精心策划的骗局。

今年2月的一天,李先生加入了一个股票微信群,群里每天发一些股票新闻,还不时推荐一些热点股票。几天之后,群里的“老师”在一次直播中介绍了一个名叫“信达机构”的APP,宣称是机构内部使用的软件,可以增加打中新股的概率。于是,李先生点击群内的链接下载后试用了一下,结果第二天就中签了新股。看着新股连续涨停,李先生特别开心,之后,陆陆续续又中了四五个新股,李先生总共缴纳认购了21万的新股。看着自己的股票账户从21万涨到了120多万,李先生决定逐渐卖掉手里的股票,但卖出后发现股票账户里的钱无法提现,于是,立即报了警。

包头铁路公安处刑警支队接到报警后,立即着手开展侦查。根据资金流向,侦查员前往河南、山东等多地开展调查,追回了李先生被骗钱款10万元。

通过警方调查发现,受害人李先生加入的股票微信群,群内的大部分成员都是犯罪分子扮演的“托儿”。他们经常晒出推荐股票的收益截图展现一下近期的盈利状态,初步让受害人取得信任。随后,所谓的“专家”在群里进行直播,重点介绍了一个大幅提高新股中签率的APP,并使用这个APP现场讲解和演示。诈骗团伙以“名额限制、限时认购、机构使用”等特点,一步步引诱受害人下

载安装。从这个APP的外观上来看,与正规的股票交易软件一样,显示也是正确的实时股票交易数据。但是,这个名叫“信达机构”的APP并没有真正接入证券市场,嫌疑人通过后台操控使被害人中签虚构新股,诱骗被害人向指定账户转入新股认购金进行诈骗,其实被害人一直在一个虚假的平台中进行股票交易,是无法进行提现操作的。一旦受害人进行提现操作,诈骗团伙一般就会立即将受害人踢出群聊并删除好友,之后,这个虚假交易的APP也无法进行登陆。

近日,包头铁路公安处举行了电信诈骗案件退赃仪式,将今年以来破获的多起电信诈骗案件中追缴的共计18.8万元赃款退还受害群众,其中,李先生领回了被骗钱款10万元。目前,案件正在进一步深挖中,包头铁路警方表示,对于尚未追回的被骗钱款,将会继续全力进行追查。

警方提示:

电信网络诈骗手段不断翻新,广大群众一定要擦亮双眼,要增强自我防范意识,不安装他人推荐来历不明的APP,不点击网络投资理财的不明链接,切勿盲目相信所谓的“炒股专家”和“投资大师”,所谓有漏洞、“高回报”“有内幕”的炒股、投资、博彩,都是诈骗。所以,广大群众不要轻信“一夜暴富”的神话,在看到一些所谓的盈利截图、内部推荐时,无论骗子如何花言巧语,都要保持冷静和理智,务必要通过正规、合法的机构平台进行投资理财。(崔杰)

警方提示

预付健身服务费 游泳池无法正常使用应退费



呼和浩特讯 近日,呼和浩特市玉泉区人民法院审理了一起服务合同纠纷案。

2019年2月26日,白某在内蒙古某公司办理了健身会员卡,并购买了私教课,预付了健身服务费3520元。白某付费后,一直没有上课。2020年7月1日,内蒙古某公司贴出通知:“健身游泳馆由于大楼整体验收正在进行中,大楼验收完成后健身游泳馆还不能投入使用,按照当时所办卡金额全额退款。”看到通知后,白某和该公司协商退款事宜。协商过程中,该公司又于2020年7月20日贴出通知,言明若游泳池无法正常投入使用,则安排会员退费问题,或将其会员转入附近游泳馆。之后,健身房就关闭至今,该公司也未向会员进行退款。

事情发生后,白某认为,他和内蒙古某公司之间的服务合同关系合法有效,依法应予保护。内蒙古某公司在合同履行期届满之前,单方终止履行义务,已经构成根本违约,根据其通知内容,内蒙古某公司理应全额退还他预付健身费。此外,焦某作为内蒙古某公司唯一股东,且已与公司发生了财产混同,应当对该债务承担连带责任。为维护自身合法权益,白某诉至呼市玉泉区人民法院。

玉泉区人民法院经审理认为,原、被告建立的服务合同关系是双方真实意思表示,合法有效,原告交纳了健身费用,被告应提供健身服务,现被告内蒙古某公司以张贴通知的形式

明确表示不履行主要债务,故原告要求解除与被告的服务合同关系符合法律规定,法院予以支持。依据《中华人民共和国合同法》第九十七条的规定,被告应退还已交纳的费用3040元,法院予以支持。

关于原告要求被告焦某与内蒙古某公司承担共同还款责任一案,因内蒙古某公司系焦某全资设立的一人有限责任公司,为保护一人有限责任公司债权人的利益,根据《中华人民共和国公司法》第六十三条规定,将股东财产与公司财产独立的举证责任分配给股东。本案中,焦某作为股东应证明其财产独立于公司财产,但其应诉后未到庭参加诉讼,应视为放弃举证权利,故原告要求焦某承担付款责任的请求,法院予以支持。被告内蒙古某公司、焦某经法院传票传唤,无正当理由拒不到庭参加诉讼,视为放弃诉讼权利。依照《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉若干问题的解释》等法律的规定,玉泉区人民法院判决:解除原告白某与被告内蒙古某公司的服务合同;被告内蒙古某公司于本判决生效后10日内退还原告白某私教课时费3040元;被告焦某对上述债务承担连带清偿责任。

(陈海青)

以案说法